

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立フォレストガーデン	
(2) 施設の設置目的	
市民に身近な自然に親しみ、農業体験を通して健康で活動的なレクリエーションを行う場を提供するとともに、自然緑地の保全と活用を図り、農業の振興に資するために設置	
(3) 所管部局	
産業振興局 農政部 農水産課	
(4) 指定管理者名	
特定非営利活動法人グリーンカマムロ	
(5) 指定期間	
平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">・施設の管理運営に関する業務・施設等の維持管理に関する業務・市民菜園の運営に関する業務・提案（自主）事業に関すること	
(7) 有料施設の有無	
有（徴収委託）	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
堺市民、菜園利用者	不特定多数
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
無	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

- ・市民菜園部分を含め施設の維持管理に細心の注意を払い、職員についても地元農家の方を中心に菜園利用者や来園者に配慮し、効率的な配置を行っている。
- ・苦情対応については、地域との日頃の交流を活かして、発生の都度、迅速な対応が行われており、必要に応じて市と協議している。
- ・フォレストガーデンフェスタを開催するなど、利用者や地域住民との交流を推進しており、施設と地域の融和を図っている。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指定管理者名	特定非営利活動法人グリーンカマムロ	特定非営利活動法人グリーンカマムロ	特定非営利活動法人グリーンカマムロ	特定非営利活動法人グリーンカマムロ	特定非営利活動法人グリーンカマムロ
ア 利用者数 (人)	284	274	228	207	
利用者数の算出方法	市民菜園の利用者数				
市による状況分析	市民菜園の利用については、利用者の高齢化や近隣での貸農園の開設、平成28年度からの市民菜園使用料の値上げの影響等により、利用者数は年々減少している。				
イ 稼働率 (%)	100	98	80	73	
稼働率の算出方法	市民菜園の利用者／市民菜園の総数				
市による状況分析	市民菜園の利用については、利用者の高齢化や近隣での貸農園の開設、平成28年度以降の利用者からの市民菜園使用料の値上げの影響等により、稼働率は年々減少している。				
ウ 利用者満足度 (%)	86	85	82	79	
利用者満足度の測定方法	2年間の菜園利用期間終了者(令和元年度 対象者128名 回答63名)に対してアンケート調査を実施し、アンケート項目(4段階:「満足」・「やや満足」・「やや不満」・「不満」)のうち、「満足」及び「やや満足」の割合を集計				
市による状況分析	満足度が伸び悩んでいる背景には、平成28年度からの市民菜園使用料の値上げや利用期間の制約に対する不満などが要因として挙げられる。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	34	30	27	28	28
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	1	1	1	1	1
ウ 要望、苦情等(件)	0	0	2	1	—
エ 事件、事故等(件)	0	0	0	0	—
市による状況分析	職員の高齢化が進んでいるものの、知識や経験をもとに適材適所に配置し、効率的な運営に努めている。 つどいの広場隣接道路の路上駐車苦情はあるが、運転手への呼びかけやコーンの設置など対応を続けている。 指定管理者が遊具施設の点検で危険箇所を発見し修理、修理不能の箇所は市で対応することができ、未然に事故を防ぐことができている。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	17,486,000	17,500,000	17,500,000	17,657,407	17,824,074
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	220,989	8	11	12	0
合 計		17,706,989	17,500,008	17,500,011	17,657,419	17,824,074
イ 支出	人件費	13,045,323	12,834,633	12,895,761	13,081,186	12,590,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	183,600 (1.0%)	210,600 (1.2%)	183,600 (1.1%)	183,600 (1.1%)	200,000 (1.1%)
	修繕費	23,456	11,848	217,431	22,784	600,000
	光熱水費	1,007,589	900,453	802,568	817,182	950,000
	その他経費	3,363,459	3,479,909	3,203,704	3,215,327	3,484,074
合 計		17,623,427	17,437,443	17,303,064	17,320,079	17,824,074
利用者一人当たりの支出額		62,054	63,640	75,891	83,672	—
ウ 収支差額		83,562	62,565	196,947	337,340	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額		3,765,000	4,276,250	3,346,500	3,280,000	4,380,000

市による状況分析

収入源は指定管理料のみであるが、その範囲内で管理運営経費の削減を図ることにより対応している。

■自主事業 (有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	167,670	410,142	463,800	415,394	392,000
イ 支出	162,929	328,529	398,480	364,678	377,000
ウ 収支差額	4,741	81,613	65,320	50,716	15,000
エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
オ 事業数(回)	3	4	4	4	
カ 参加者数(人)	300	300	300	300	

主な自主事業

フォレストガーデンフェスタの開催、肥培耕うんの実施、フォレストガーデンだよりの発行、自動販売機の設置

市による状況分析

地域周辺住民との交流や市民菜園利用者の利便性向上を目的に自主事業を行っているため、収支差額は小さいものとなっている。

3 目標管理、評価等

(1)適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	指定管理者の管理瑕疵に係る事故発生件数	(設定理由) 利用者が安全に施設を利用することができたと判断できるため
	目標	0件	(設定理由) 同上
	実績	事故件数0件	(分析) 日常の施設点検により、危険箇所の早期発見に努め、修繕等の対応を施すことにより、利用者の安全に配慮した維持管理を行った。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

事故発生件数(指定管理者事業報告書より)
 平成29年度 0件
 平成30年度 0件
 令和元年度 0件

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項

木製遊具の保守点検や害虫駆除も兼ねた水路の清掃等、市民が安全に利用できるよう注意を払いながら維持管理が行われている。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

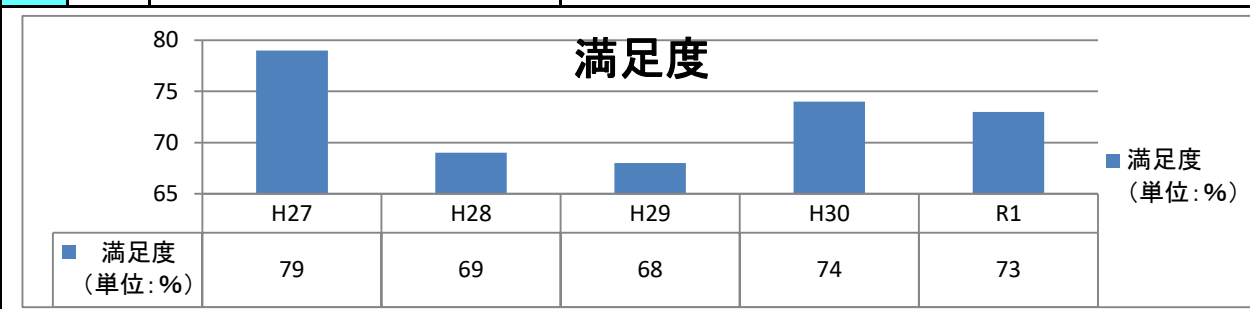
菜園利用者から一部マナーの悪い利用がいたるとの苦情を受けたが、ルールへの遵守を掲示板や口頭で注意するほか、水道の増設などアンケートにある要望等に応えることにより、一定の改善が見られた。今後も菜園利用者に対して、利用マナー向上の啓発を行う。

		指定管理者の自己評価	市の評価
評価等	評価	B	D
	具体的な理由	施設点検、園内清掃及び除草等については、年間計画以上の回数を実施することにより、園内設備の不備や自然環境の問題点を明らかにすることができた。 遊具については、遊具を含む木造施設の点検を実施し、危険箇所を補修した。	地元農家の職員を中心として適材適所に配置するなど、菜園利用者、来園者に配慮した人員配置が適正に行われている。 遊具については、点検して異常箇所があれば交換等を行うことにより事故等が発生せず、安全確保ができています。 市民菜園の空き区画が発生する中で市民菜園の使用許可事務において、フォレストガーデン条例施行規則で規定している申込要件を満たしていない申込者に対して申込要件の確認をせず使用許可書の発行したものが18件確認された。
	対応策等	月例で業務責任者と7名の正副班長が菜園を含む園内を巡回し、施設の実情と問題の把握に努め、対策を講じることを継続していく。 事故を未然に防ぐため、専門業者による点検に加えて日々の目視、隔月の班長グループの触診で点検頻度を高めて安全の確保に努めていく。	事故発生件数0件を維持できるよう引き続き、施設の点検の質を維持することにより、安全確保を徹底するよう指示した。 市民菜園の使用許可について例規を遵守するように指示したうえで、是正措置を指示している。 指定管理者の市民菜園募集及び使用許可事務の適正指導したうえで、市でも使用許可事務内容の確認を徹底する。

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	市民菜園利用者アンケートにおける「栽培指導業務等の支援内容」に関する満足度	(設定理由) 利用者サービスの向上度合をアンケートを用いて利用者の満足度により客観的に測定するため
	目標	「満足」が90%以上	(設定理由) 平成25年度から平成28年度の平均値79%を基にさらなる満足度を目指すため
	実績	アンケート項目のうち「十分である」の割合73%	(分析) 使用料の値上げや利用期間の制約に対する不満など制度に対する不満がある一方、指定管理者による施設の管理(草刈り、ゴミ処理、トイレの清掃等)に対して評価しているものがあつた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	フォレストガーデンを市民に紹介し、地域により開かれた施設とするため、イベントの開催、フォレストガーデンマップの作製配布などを行うことで施設のPRと利用促進に努めた。
--	--

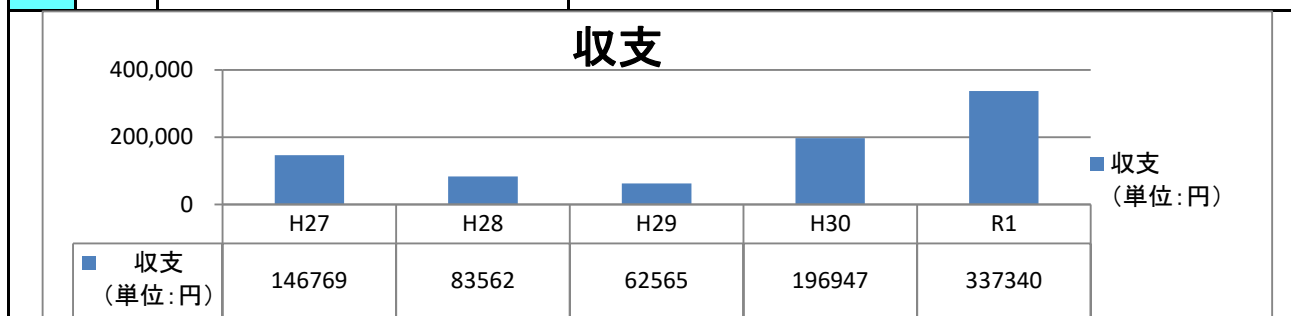
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	菜園利用期間終了者へのアンケート調査や、施設内に利用者を対象とした連絡箱を設置するとともに施設巡回時に利用者との会話に努めるなど、その都度意見や要望を把握し、即座に対応できるものは対応し、検討の必要なものは調整のうえ、改善に努めている。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	B	B
	具体的な理由	菜園利用者が菜園を有効に活用して豊かな収穫を得るために菜園の整備を行うことがサービスの基本だと考えて日常の業務に取り組んだ。「フォレストガーデンだより」で栽培指導と菜園利用者・指定管理者の意見交流を図った。 また、里山や広場の整備、フェスタの開催はフォレストガーデンと農産物を介した市民へのサービスと考え取り組んだ。	栽培指導においては、前年度と同等の評価であり、平日における指導の実施、個人の希望や栽培計画に沿ったきめ細やかな指導など、利用者の求める水準が多様化していることを背景として、目標に掲げた満足度には至らなかった。 障害者が使用する園芸福祉区画では利用者への思いやりのある対応を心がけており、利用者に寄り添った支援やサービスを行っている。
対応策等	トラクターや耕うん機による耕しと従業員の長年の経験に裏付けられた栽培指導をこれまでのように臨機応変に行い続ける。 広場、遊具、小径(こみち)はこれからも家族連れの憩いの場として活用されるよう、適正な管理を続ける。	引き続き指導員自らが積極的に利用者とのコミュニケーションを取りながら、その都度意見や要望を把握し、栽培指導の改善に努められたい。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	収支のバランス	(設定理由) 経営状況の健全性を収支状況によって測定するため
	目標	単年度収支黒字の確保	(設定理由) 同上
	実績	337,340円	(分析) 職員が有する農業・造園業等の知識や経験を活用することによって作業の効率化や経費の削減ができています。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	職員が有する知識や経験を活用することによって経費削減を図っている。
------------------------------------	-----------------------------------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	農具庫内の農具の破損、不良に対して、早急に修理、交換などの対応を行っている。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	B	B
	具体的な理由	指定管理料を有効活用することを基本とした。 自動販売機による収益を有効に利用し自主事業（フォレストガーデンだよりの発行）を進めた。	収支状況は、概ね当初予算どおり執行されている。 収入額が指定管理料に限られているにも関わらず職員が有する知識や経験を活用して経費削減を図ることで、安定した経営が行われている。
対応策等	会計担当を含む事務業務担当者が、月例で公認会計士から説明を受け、月々の収支状況を正確に把握しており、引き続き指定管理料を有効に活用する努力を続けていく。	現金出納簿や経費の領収書等の経費処理を適正に行うとともに、引き続き収支バランスの適正化に努められたい。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの